



RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES - SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC



SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC - OUTUBRO/2017

A tendência de 2017 é superar o número de demandas dos anos anteriores

INTRODUÇÃO – METODOLOGIA

As solicitações de documentos e dados referentes à Companhia do Metrô são registrados no site “SIC.SP”, Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Governo do Estado de São Paulo. As instruções para o cadastramento das solicitações podem ser consultadas por meio do site: <http://www.sic.sp.gov.br/>, onde há quatro opções de canais de atendimento: formulário eletrônico, carta, comparecimento presencial e contato telefônico. É importante destacar que, qualquer que seja o tipo de canal escolhido, todas as demandas recebidas pelo Metrô são armazenadas na base de dados do “SIC.SP” do governo estadual.

As formas de contato são diversas, mas as empresas e os cidadãos optam - em sua maioria - pelo preenchimento do formulário eletrônico via site. Esta é uma característica diretamente ligada a facilidade atual de acesso aos computadores e celulares.

Após o cadastro, o solicitante recebe um número de protocolo por e-mail e, a partir deste momento, pode monitorar o andamento da sua requisição. A próxima etapa é o direcionamento do pedido do cidadão para as áreas que detêm conhecimento sobre o assunto demandado. São as Gerências e Departamentos do Metrô que providenciam o subsídio e que endossam a resposta final.

Todas as demandas cadastradas no “SIC.SP” são inseridas no Sistema “CRM-Sugar” (software de relacionamento entre o Metrô-SP e seus usuários). O motivo desta duplicidade de registro é o cumprimento da norma relativa aos relatórios de atendimento, que devem ter seus dados extraídos de um único sistema, neste caso o “CRM-Sugar”. A utilização desta ferramenta permite a análise quantitativa e oferece um panorama completo das solicitações recebidas por todos os canais de atendimento.

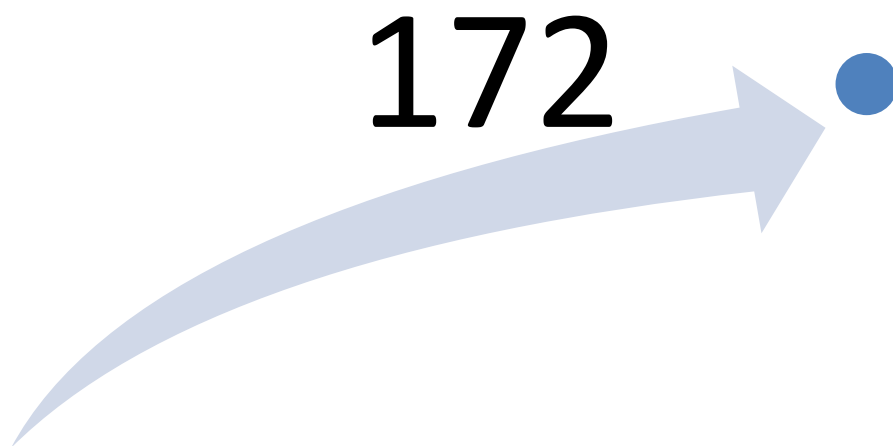
TOTAL DE SOLICITAÇÕES – OUTUBRO E COMPARATIVO COM MÊS ANTERIOR

No mês de outubro, a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC realizou **172 atendimentos**. Foi uma alta de 49,5% em comparação ao mês anterior, onde foram tratadas 115 demandas.

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Outubro/2017	172

Desde a implantação do SIC, em 2012, foi o maior número de solicitações já registradas em um mês.

RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS - MENSAL OUTUBRO/2017



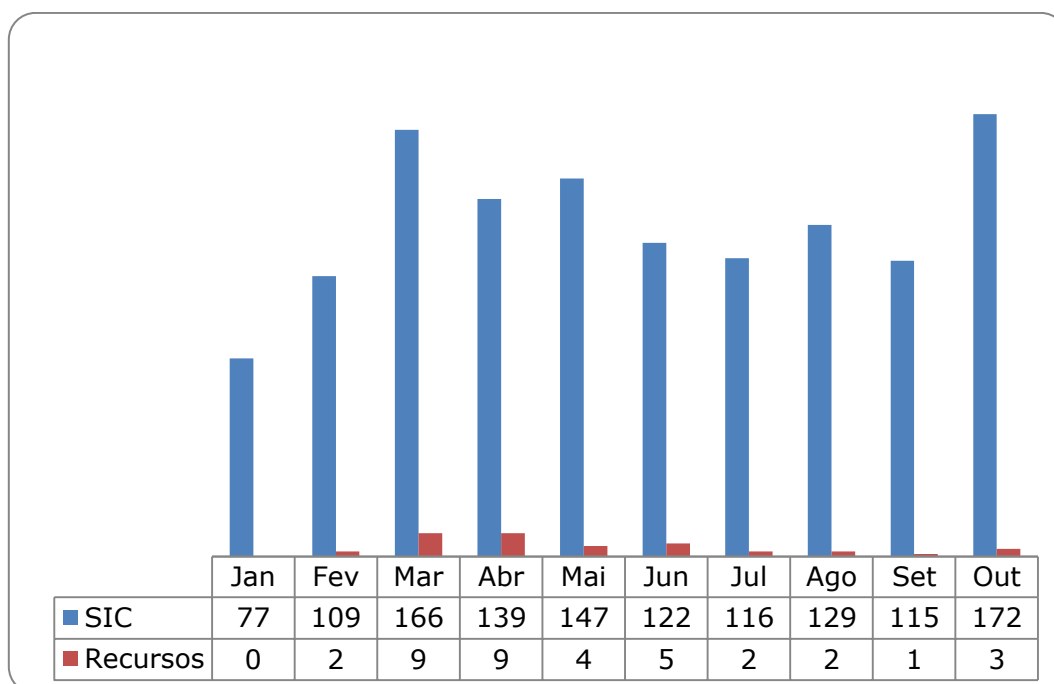
Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

- Março/2017: 166 demandas;
- Março/2016: 149 solicitações.

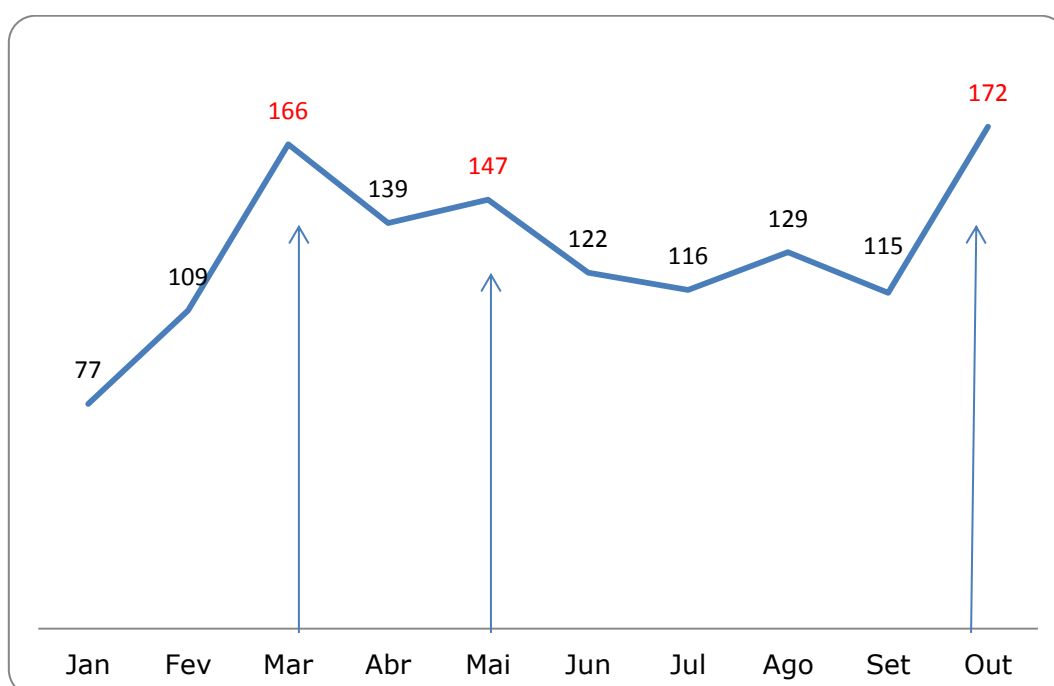
SOLICITAÇÕES RECEBIDAS – SIC

Número de Solicitações e Recursos Recebidos de Janeiro a Outubro/2017

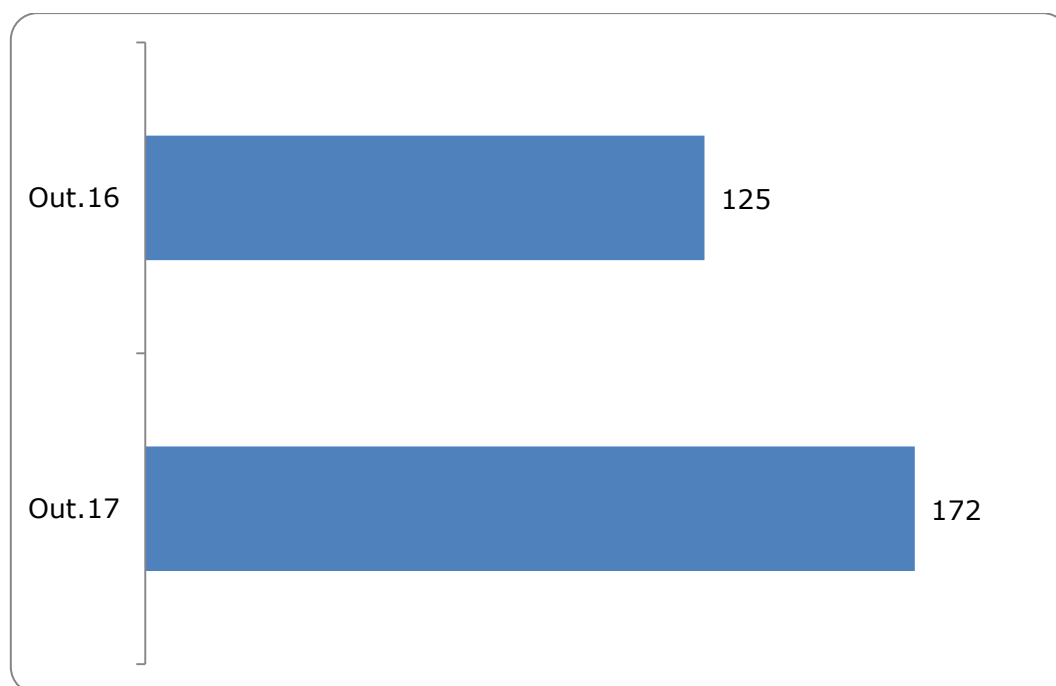
TOTAL PARCIAL SOLICITAÇÕES 2017	QUANTIDADE
JAN/OUT	1.292
TOTAL PARCIAL RECURSOS 2017	QUANTIDADE
JAN/OUT	37



Em 2017, os picos de atendimento estão concentrados nos meses de março, maio e outubro.

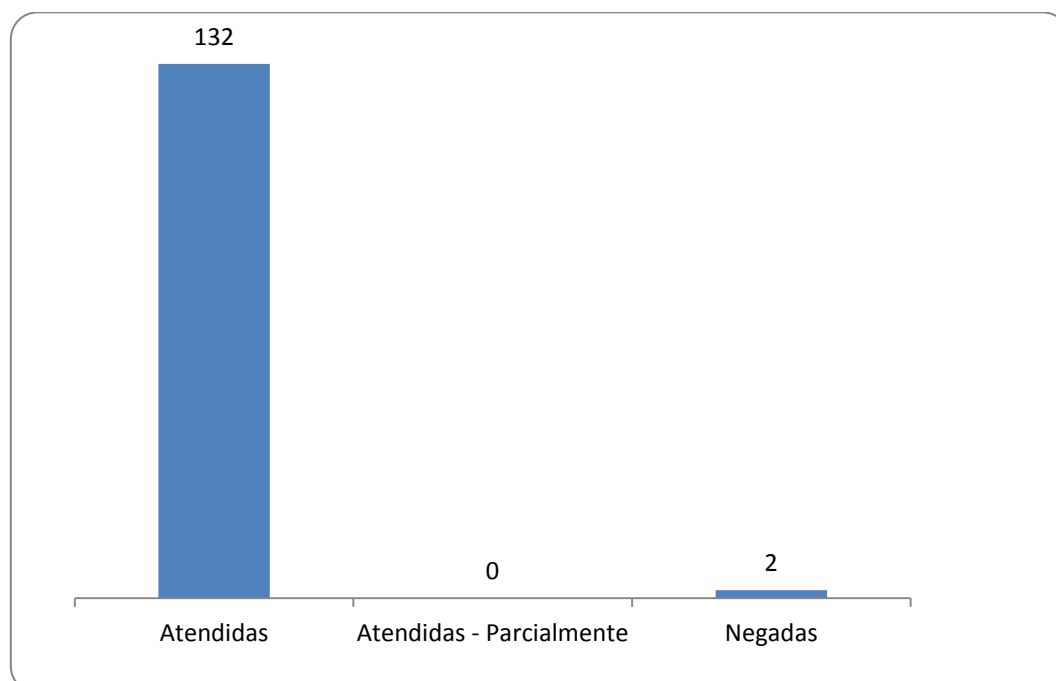


Demanda Total Comparativa Anual – Outubro/2016 e Outubro/2017



SOLICITAÇÕES ENCERRADAS – SIC

As duas respostas negadas foram solicitações referentes à “COPESE” (Comissão Permanente de Segurança em Sistemas Operacionais) e ao “Plano de Contingência”, ambos com classificação de acesso secreta.



DETALHE DAS SOLICITAÇÕES POR ASSUNTO

O assunto mais demandado foi “Expansão-Projetos/Obras”, que contempla: a construção, as desapropriações e os projetos civis do Metrô-SP, foram 116 pedidos de informações, o que representa 67% de tudo o que foi recebido em outubro.

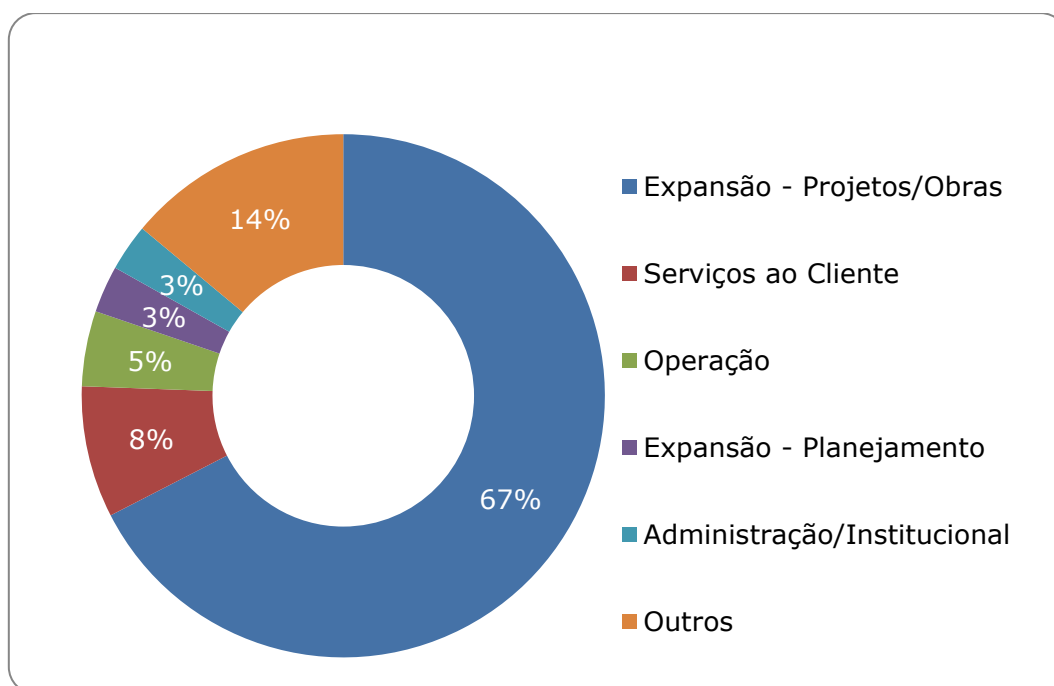
As principais consultas referem-se às interferências de obras e/ou serviços de concessionárias. Neste mês, o alto número de manifestações foi proveniente da Comgás/subsidiárias. Já os requerimentos sobre desapropriações tiveram como principal solicitante a FMU - Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais

Relação de Assuntos e Número de Solicitações - Outubro/2017

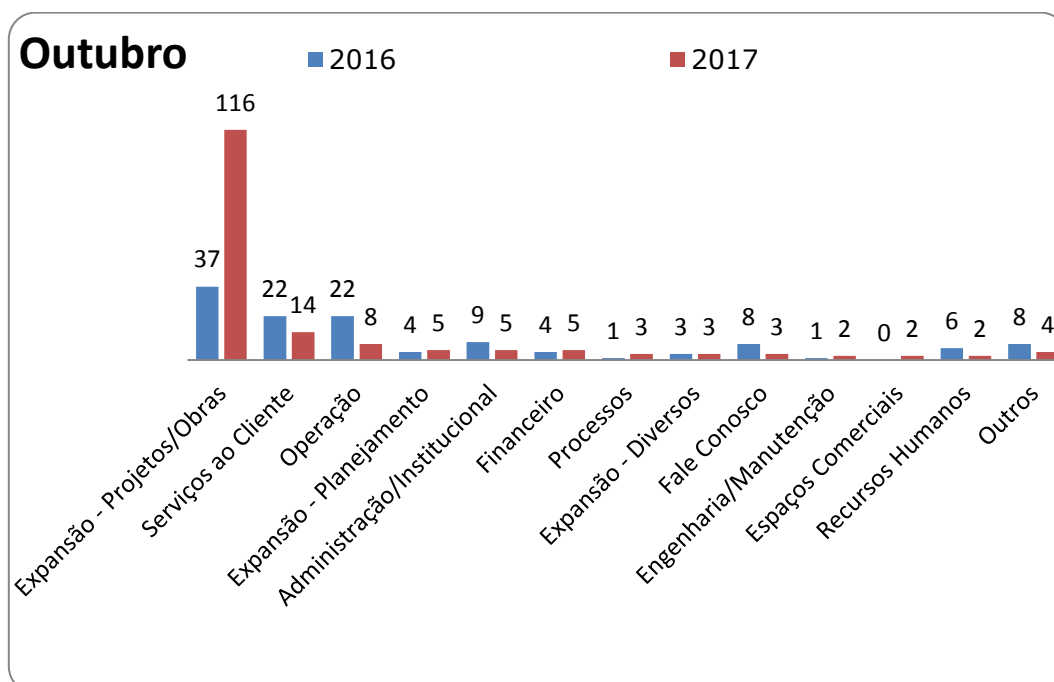


ASSUNTOS	SOLICITAÇÕES
Expansão - Projetos/Obras	116
Serviços ao Cliente	14
Operação	8
Expansão - Planejamento	5
Administração/Institucional	5
Financeiro	5
Processos	3
Expansão - Diversos	3
Fale Conosco	3
Engenharia/Manutenção	2
Espaços Comerciais	2
Recursos Humanos	2
Visitas ao Metrô	1
Relacionamento com a Comunidade	1
Sem Nexo	1
Bilhetagem	1
TOTAL	172

Porcentagem dos Assuntos mais Demandados - Outubro/2017



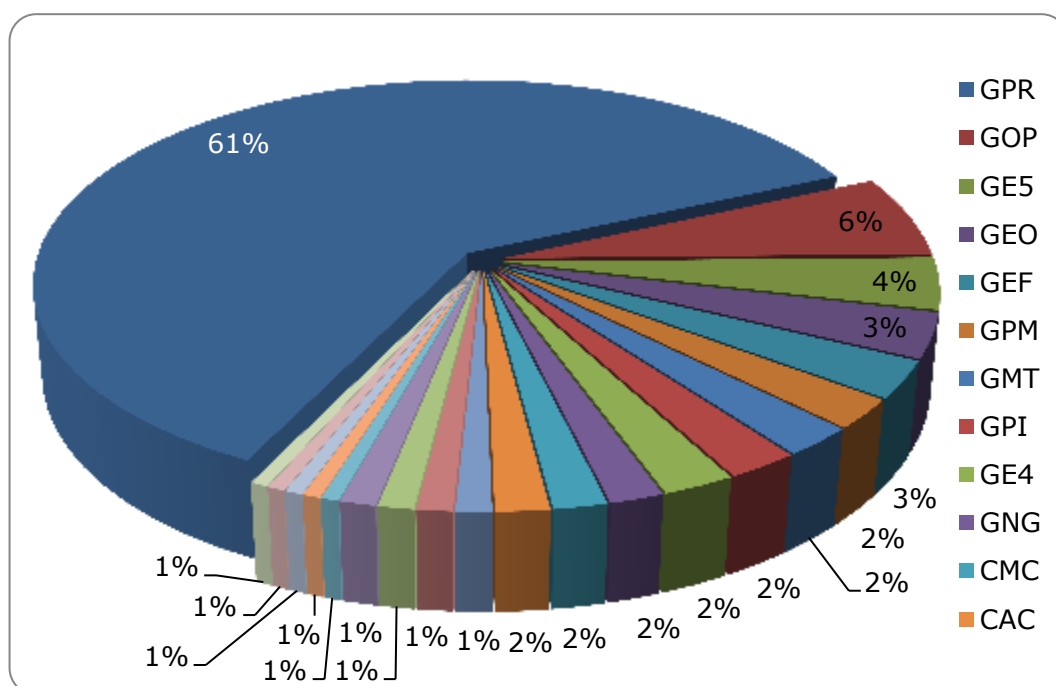
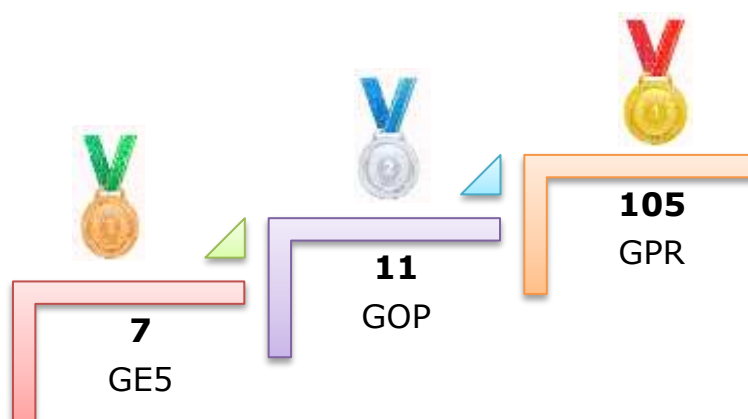
Comparativo por Assuntos em Outubro de 2016 e Outubro/2017



ÁREAS SUBSIDIADORAS

A Gerência de Projetos Básicos de Transportes Metropolitanos – GPR foi a área que mais forneceu subsídios ao SIC; na sequência estão a GOP e a GE5.

ÁREA	QUANTIDADE DE SUBSÍDIOS
GPR	105
GOP	11
GE5	7
GEO	6
GEF	5
GPM	4
GMT	4
GPI	4
GE4	4
GNG	3
CMC	3
CAC	3
GCP	2
GRH	2
GEM	2
GE2	2
GCF	1
GPF	1
GIS	1
GMS	1
SIC	1
TOTAL	172



Evolução de Subsídios 2º Semestre/2017 por Área

	GPR	GOP	SIC	GRH	GEF	GMT	CAC	GPI	CMC	GPM	GNG	GPF	GCP	GEO	GCF	GE5	GIS	GEM
JUL	66	14	13	1	2	1	2	1	4	2	4	0	5	0	1	0	0	0
AGO	61	14	13	2	4	2	0	4	2	3	2	2	5	1	1	3	0	5
SET	64	15	7	2	1	4	1	2	5	4	3	1	4	0	0	1	1	0
OUT	105	11	1	2	5	4	3	4	3	4	3	1	2	6	1	7	1	2

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM OUTUBRO



12,7 dias

Prazos Legais

20 dias

Prazo Total até 30 dias

+10 dias - prorrogação

Nestes primeiros meses do 2º semestre, a média de respostas aos cidadãos está em torno de 10 dias.

PERFIL DOS SOLICITANTES

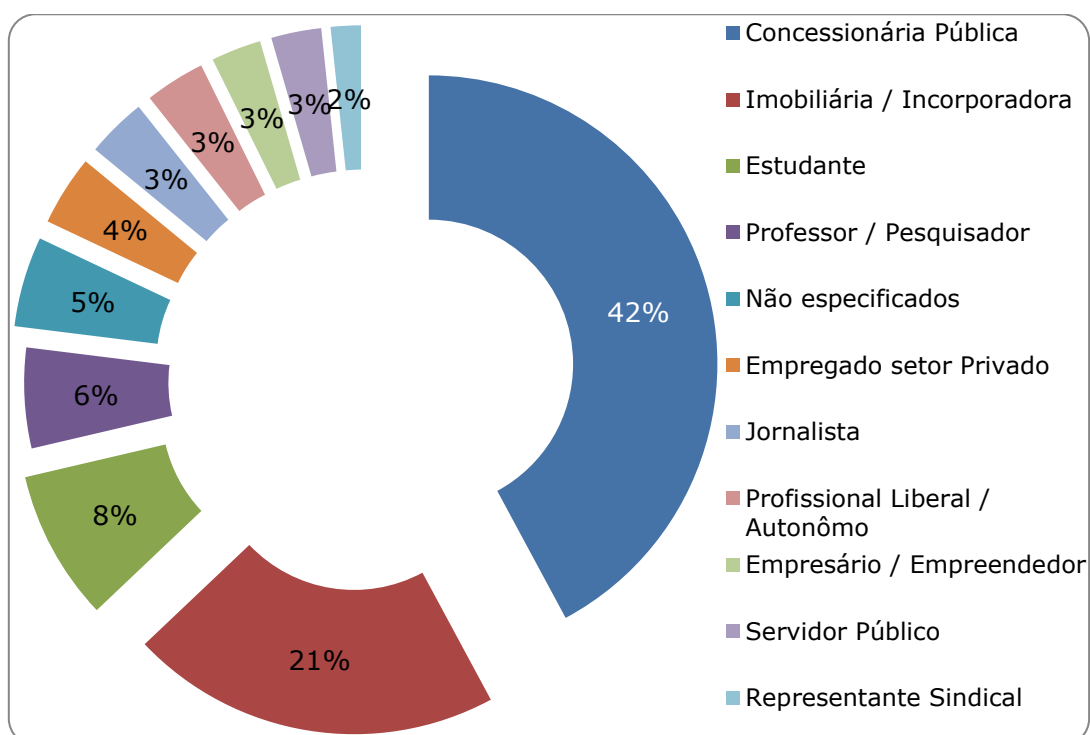
O perfil dos solicitantes está diretamente ligado aos assuntos mais demandados, como podemos verificar em “Concessionária Pública” e “Imobiliária”, representando 63% das solicitações.

Outra categoria que merece destaque é a dos estudantes. As áreas técnicas - muitas vezes - recebem pessoalmente este público, resultando em um intercâmbio de informações que mantém o vínculo entre a Companhia e as Universidades.

Em outubro, os estudantes de “Arquitetura e Urbanismo” tiveram uma participação relevante.

“Gostaria de solicitar uma visita com o engenheiro ou arquiteto responsável pela parte de projetos do metrô. Sou estudante de Arquitetura e Urbanismo, e como tema de meu trabalho de graduação optei por fazer um projeto de estação de metro.”

“Sou estudante de Arquitetura no Mackenzie e tenho de fazer um trabalho que consiste em visitar uma obra de estação do METRO/SP em andamento que esteja sendo feita com concreto pré-fabricado. Gostaria de saber se existe a possibilidade de realizar essa visita.”



HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC

Evolução dos Atendimentos – 2012 a 2017

No período de 2012 a outubro de 2017, o SIC já respondeu 5.296 manifestações. Na comparação com outras empresas e autarquias do governo estadual, o Metrô figura nas primeiras posições entre os SIC's mais demandados.

